



Gestão de Circuitos de Comunicação

1.	ASSUNTO/OBJETIVO	2
2.	FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO	2
3.	UNIDADE GESTORA.....	2
4.	PÚBLICO ALVO	2
5.	RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS	2
6.	REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA	2
7.	DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS	2
8.	FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	3
9.	COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES	3
10.	PROCEDIMENTOS	3
11	RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES	9
12	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9



Gestão de Circuitos de Comunicação

1. **ASSUNTO/OBJETIVO**

Estabelecer procedimentos para a Gestão Operacional dos Contratos da rede de comunicação de dados deste Tribunal, incluindo a contratação, descontração e alteração nos circuitos de dados deste Tribunal, buscando padronizar e controlar as solicitações de circuitos de dados.

2. **FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO**

Este normativo se aplica a todas as unidades do TJPA.

3. **UNIDADE GESTORA**

Coordenação de Suporte Técnico - CST

4. **PÚBLICO ALVO**

Serviço de Infraestrutura de Rede

5. **RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS**

Não se aplica.

6. **REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA**

Não se aplica.

7. **DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS**

Alteração de endereço – mudar o endereço de um dos pontos da conexão.

Alteração de velocidade – alteração na velocidade de transmissão/recepção de dados.

Backbone – infraestrutura de rede de comunicação de dados, composta de circuitos e roteadores, utilizada para interconexão dos nós concentradores, sob protocolo TCP/IP.

Circuitos de comunicação – conexão física, dedicada, com transmissão bidirecional e entre dois pontos tais como: unidade e nó concentrador.

Circuitos de comunicação temporários – circuitos com a finalidade de atender a eventos de curta duração tais como: feiras e congressos.

Circuitos de Internet – circuitos de comunicação para interconexão deste Tribunal à rede mundial de computadores, permitindo realizar negócios e prestar serviços via Internet.

CST – Coordenadoria de Suporte Técnico.



Novos Circuitos de Comunicação – conexão física ou lógica, cuja necessidade foi mapeada, mas ainda não foi instalada no ambiente deste Tribunal.

Operadora – empresa de telecomunicações, devidamente homologada pela ANATEL e contratada por este Tribunal para prover a conexão e comunicação física e lógica.

Rede de Acesso – Circuitos que ligam as unidades deste Tribunal a um nó concentrador da rede, exceto a interligação entre nós concentradores de rede.

Site – é um espaço de recurso que são tratados como uma área de serviço de informação, constituído de um ou mais host.

SLA – *Service Level Agreement* - Acordo de Nível de Serviço.

Unidade demandante – unidade deste Tribunal que identifica a necessidade de acesso a rede deste Tribunal e demanda a contratação de conexão física.

Velocidade – velocidade de transmissão/recepção é a quantidade de dados transferidos em um circuito de comunicação de uma ponta até a outra (ponta A e Ponta B) em um determinado espaço de tempo, tendo como unidade básica de medida o bps (bits por segundo) e seus múltiplos (Kbps, Mbps e Gbps).

SIR - Serviço de Infraestrutura de Rede.

8. **FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS**

Não se aplica.

9. **COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES**

9.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1.1 Os circuitos de Internet e da Rede de Acesso são gerenciados de forma compartilhada entre a operadora contratada e a equipe do SIR.

9.1.2 Os contratos de prestação de serviços da rede deste Tribunal feitos com as operadoras contratadas preveem SLA e penalidades financeiras, caso não sejam respeitados.

9.1.3 Os circuitos são gerenciados por este Tribunal e pelas operadoras.

9.1.3.1 A gestão deste Tribunal deve ser considerada como prioritária para ateste, inclusive para aferição do tempo de indisponibilidade (independentemente do tempo transcorrido até a abertura do chamado, deve ser considerado o tempo aferido nas ferramentas de gerência deste Tribunal).

9.1.3.2 As operadoras devem disponibilizar as informações gerenciais em página WEB para consulta e acompanhamento pela equipe do SIR.

10. **PROCEDIMENTOS**

10.1 REDES DE ACESSO

10.1.1 CADASTRAMENTO



10.1.1.1 Todas as solicitações de instalação, acompanhamento, alteração de velocidade, mudanças de endereço e cancelamento de circuitos da rede de acesso são encaminhadas para a CST.

10.1.2 IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DE VELOCIDADE

10.1.2.1 A equipe do SIR identifica a necessidade de alteração de velocidade na análise dos relatórios de gerência de rede considerando a ocupação de banda - percentual de utilização do circuito e/ou por motivos de natureza estratégica e envia para a Secretaria de Informática

10.1.3 SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO

10.1.3.1 A equipe do SIR recebe da Secretaria de Administração a informação e solicitação de mudança de endereço, informando o novo endereço a ser instalado.

10.1.3.2 Os pedidos de solicitação de alteração de endereço serão comunicados à operadora contratada, conforme necessidade deste Tribunal.

10.1.3.3 A operadora envia o valor do custo de mudança de endereço ao coordenador da CST para aprovação.

10.1.3.4 O coordenador aprova o custo de mudança de endereço e informa à operadora.

10.1.3.5 A operadora inicia o processo de mudança de endereço que deve ser executada em, no máximo **30 (trinta)** dias, conforme cláusula contratual.

10.1.4 DESATIVAÇÃO

10.1.4.1 O coordenador da CST recebe da Secretaria de Administração a informação e solicitação de desativação do circuito de acesso, informando o motivo da desativação e o nome do responsável solicitante.

10.1.4.2 O coordenador da CST ou o chefe do SIR encaminha a solicitação de desativação à operadora, informando a data da desativação.

10.1.4.2 A Secretaria de Informática informa a Secretaria de Administração a desativação do circuito para controle financeiro.

10.1.4.2.1 O circuito será considerado desativado na data pré-agendada por este Tribunal.



10.1.4.2.2 Mesmo que o circuito continue ativado tecnicamente será retirado do faturamento.

10.1.4.3 A operadora contratada providencia a desativação da conexão física e lógica.

10.1.5 SOLICITAÇÃO DE CIRCUITOS DE COMUNICAÇÃO TEMPORÁRIOS

10.1.5.1 Permanecem ativos por, no máximo, **90 dias**.

10.1.5.2 Não há a possibilidade de troca da modalidade do circuito de comunicação, de temporário para permanente.

10.1.5.3 A velocidade e tecnologia utilizada serão definidas de acordo com a demanda.

10.2 CIRCUITOS DO BACKBONE

10.2.1 SOLICITAÇÃO DE NOVA CONEXÃO

10.2.1.1 A equipe do SIR identifica a necessidade de nova conexão, tais como, um novo concentrador ou a necessidade de balanceamento de carga, e encaminha para a operadora contratada, informando a velocidade, o degrau e os endereços ponta A e B.

10.2.1.2 Lança as informações de velocidade, o degrau e os endereços ponta A e B.

10.2.1.3 A CST recebe da Secretaria de Administração a informação da disponibilidade financeira e o número do contrato para a inclusão do circuito, em até **3 dias úteis**.

10.2.1.4 A equipe do SIR solicita o novo circuito formalmente para a operadora por meio de emissão de carta oficial, com numeração de controle da unidade, considerando os prazos contratuais de atendimento.

10.2.1.5 A equipe do SIR acompanha a operadora na ativação e testes do circuito, com o auxílio das equipes que atuam nos nós concentradores envolvidos.

10.2.1.6 A equipe do SIR recebe da operadora o comunicado informando a ativação.

10.2.1.7 A equipe do SIR agenda junto aos nós concentradores a entrada em produção do circuito.

10.2.1.8 A equipe do SIR efetua o cadastro do ativo na planilha de controle para manter o controle de inventário e faturamento.



10.2.2 SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE VELOCIDADE

10.2.2.1 A equipe do SIR identifica a necessidade de alteração de velocidade na análise dos relatórios de gerência da rede deste Tribunal considerando a ocupação de banda - percentual de utilização do circuito e/ou por motivos de natureza estratégica.

10.2.2.2 A equipe do SIR encaminha a necessidade identificada à operadora contratada informando a velocidade atual, a velocidade desejada, o degrau, o contrato atual, a designação, os endereços ponta A e B.

10.2.2.3 A equipe do SIR recebe da operadora contratada a solicitação analisada e a disponibilidade financeira do contrato para alteração de velocidade do circuito ou, em caso de indisponibilidade, número e operadora de um outro contrato que possibilite a contratação de novo circuito para migração do serviço, em até 3 dias úteis.

10.2.2.4 Caso haja disponibilidade financeira, emite carta oficial com a solicitação de alteração de velocidade para a operadora, com numeração de controle da unidade, considerando os prazos contratuais de atendimento.

10.2.2.5 Caso haja indisponibilidade financeira de alteração de velocidade pelo contrato, inicia-se processo de contratação de novo circuito para posterior migração dos serviços e desativação do circuito atual, conforme procedimentos descritos no item 10.2.1.1.

10.2.2.6 A equipe do SIR acompanha a operadora na alteração de velocidade e testes do circuito, com o auxílio das equipes que atuam nos nós concentradores envolvidos para a devida validação do serviço.

10.2.2.7 A equipe do SIR recebe da operadora o comunicado informando a alteração de velocidade.

10.2.2.8 A equipe do SIR efetua a atualização do ativo na planilha de controle para manter o controle de inventário e faturamento.

10.2.3 SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO

10.2.3.1 Os pedidos de solicitação de alteração de endereço serão comunicados à operadora contratada, conforme necessidade deste Tribunal.

10.2.4 DESATIVAÇÃO

10.2.4.1 A equipe do SIR identifica que não necessita mais da conexão.



10.2.4.2 A equipe do SIR encaminha a necessidade identificada à Secretaria de Administração.

10.2.4.3 A Secretaria de Administração recebe da equipe do SIR.

10.2.4.4 A Secretaria de Informática emite carta oficial de solicitação para a operadora, com numeração de controle da unidade observando os prazos contratuais de atendimento.

10.2.4.5 A equipe do SIR informa à Secretaria de Informática a desativação do circuito para controle financeiro, por intermédio da atualização do ativo na planilha de controle.

10.2.4.6 A equipe do SIR considera o circuito desativado em data específica pré-agendada pela operadora contratada e constante do corpo do ofício obedecendo ao previsto em contrato.

10.2.4.7 A operadora contratada agenda junto aos nós concentradores, desativando a conexão física e lógica.

10.2.4.8 A Secretaria de Informática, mesmo que o circuito continue ativado tecnicamente, não o considera para fins de faturamento.

10.3 CIRCUITOS DE INTERNET

10.3.1 SOLICITAÇÃO DE NOVA CONEXÃO

10.3.1.1 A equipe do SIR identifica a necessidade de nova conexão, uma nova empresa a se conectar ou a necessidade de balanceamento de carga, encaminha para operadora contratada informando a velocidade, o degrau e os endereços ponta A e B.

10.3.1.2 A equipe do SIR recebe da Secretaria de Administração a informação da disponibilidade financeira e do número do contrato para que o circuito seja incluído.

10.3.1.3 A Secretaria de Informática solicita o novo circuito formalmente com a emissão de carta oficial considerando os prazos de atendimento e repassa a solicitação para a operadora.

10.3.1.4 A equipe do SIR acompanha a operadora na ativação e testes do circuito.

10.3.1.5 A equipe do SIR recebe da operadora o comunicado informando a ativação.

10.3.1.6 A operadora contratada providencia a ativação desta nova conexão.



10.3.2 SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE VELOCIDADE

10.3.2.1 A equipe do SIR identifica a necessidade de alteração de velocidade e encaminha à operadora contratada informando a velocidade atual, a nova velocidade, o degrau, o contrato e a designação atual, os endereços ponta A e B.

10.3.2.2 A Secretaria de Informática analisa a solicitação, verificando a disponibilidade financeira do contrato para alteração de velocidade do circuito e repassa a informação para o nó concentrador.

10.3.2.3 A Secretaria de Informática emite carta oficial de solicitação para a operadora e acompanha a operadora na alteração de velocidade e testes do circuito, com o auxílio das equipes dos nós concentradores envolvidos nesta nova conexão para a devida validação do serviço.

10.3.2.4 A equipe do SIR recebe da operadora o comunicado informando a alteração de velocidade.

10.3.2.5 A operadora contratada providencia a ativação desta alteração.

10.3.3 SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO

10.3.3.1 Os pedidos de solicitação de alteração de endereço serão comunicados à operadora contratada, conforme necessidade deste Tribunal.

10.3.4 DESATIVAÇÃO

10.3.4.1 A equipe do SIR identifica que não necessita mais da conexão e solicita à Secretaria de Informática a emissão de carta oficial de desativação e repassa a solicitação para a operadora.

10.3.4.2 A Secretaria de Informática informa a Secretaria de Administração a desativação do circuito para controle financeiro.

10.3.4.2.1 O circuito será considerado desativado na data pré-agendada por este Tribunal.

10.3.4.2.2 Mesmo que o circuito continue ativado tecnicamente será retirado do faturamento.

10.3.4.3 A operadora contratada providencia a desativação da conexão física e lógica.

10.4 ATESTES TÉCNICOS

10.4.1 CIRCUITOS DA REDE DE ACESSO



10.4.1.1 A equipe do SIR recebe das operadoras a relação de circuitos e disponibilidade mensal dos mesmos e distribui aos nós concentradores vinculados à responsabilidade de administração.

10.4.1.2 A equipe do SIR recebe a análise e o ateste técnico do nó concentrador.

10.4.1.3 A Secretaria de Informática efetua a gestão de faturamento para os vários contratos de circuitos.

10.4.2 CIRCUITOS DE INTERNET

10.4.2.1 A equipe do SIR recebe da operadora os circuitos a serem faturados e a utilização mensal dos mesmos.

10.4.2.2 A equipe do SIR providencia o ateste técnico e faz a gestão do faturamento.

11 RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES

11.1. Relatório Mensal de Serviço de Internet: Desenvolvido pelo SIR

11.2. Indicadores:

11.2.1 VMM: Velocidade Média Mensal;

11.2.2 ITM: Indisponibilidade Total Mensal;

11.2.3 LMM: Latência Média Mensal;

11.2.4 CM: Confiabilidade Média;

12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este normativo deve ser atualizado sempre que houver alteração nos procedimentos. Demais esclarecimentos devem ser dirigidos a Coordenadoria de Suporte Técnico.